

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dalam dunia pendidikan telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pendidikan telah menjadi bagian dari kebutuhan primer masyarakat yang harus dipenuhi. Oleh karena itu pada saat ini hampir tidak ada lagi masyarakat yang tidak mengenal pendidikan, meskipun berbeda dalam jenjang yang mampu ditempuhnya. Pemerintah dalam hal ini juga telah memberikan perhatian yang cukup tinggi terhadap peningkatan mutu pendidikan tinggi di Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek, diantaranya adalah terbitnya UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang Perubahan terhadap Standar Nasional Pendidikan, dan Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut dijelaskan system pengendalian mutu dan standarisasi mutu Perguruan Tinggi dengan melibatkan Lembaga Penjaminan Mutu pada perguruan tinggi sebagai penjamin mutu internal dan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) atau lembaga akreditasi mandiri sebagai penjamin mutu eksternal (Pasal 6 ayat 1).

Malik Fadjar, sebagaimana dikutip Mujamil Qomar (2007) menyarankan sekurang-kurangnya ada empat hal yang harus dilihat dalam gerak pendidikan, yaitu pertumbuhan (*growth*), perubahan (*change*), pembaruan (*development*), dan keberlanjutan (*sustainability*). Fenomena-fenomena ini akan berkembang secara dinamik sehingga menuntut kepekaan para manajer dalam merespons munculnya gejala-gejala tersebut, melalui serangkaian penataan strategi baru yang kondusif dalam memajukan lembaga pendidikan Islam.

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi laju perkembangan dalam dunia pendidikan adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Perkembangan TIK atau yang sering disebut dengan *information*

communication technology (ICT) dewasa ini telah merambah hampir ke seluruh lapisan masyarakat di dunia. Pemanfaatan TIK di dunia pendidikan bukan lagi dianggap sebagai sebuah pilihan, namun telah menjelma menjadi kebutuhan mutlak yang harus dimiliki dan dimanfaatkan oleh perguruan tinggi jika ingin meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikannya. Penerapan teknologi dalam dunia pendidikan tinggi tidak hanya ada pada perguruan tinggi berkelas internasional, tetapi sampai dengan perguruan tinggi yang masih bertaraf lokal sekalipun telah menerapkannya. Yang membedakan adalah tingkat pemanfaatan dan cakupan aspek atau layanan yang menggunakan teknologi. Fokus penggunaan teknologi ini tidak saja untuk keperluan administrasi manajemen pendidikan, melainkan sebagai media utama dalam penyelenggaraan kegiatan pembelajaran, riset dan pengembangan, serta pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu pembicaraan mengenai manajemen perguruan tinggi tidak dapat lepas dari pembahasan mengenai TIK dan peranannya.

Mutu sebuah perguruan tinggi tidak dapat lepas dari mutu layanan akademiknya. Keith Greiner dan Thomas S. Westbrook pernah melakukan penelitian dengan judul “*Academic Service Quality and Instructional Quality*” yang dilakukan di Leading Midwestern Private University. Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa; (a) Persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan akademik berkorelasi dengan persepsi mereka tentang kualitas pembelajaran. (b) Pembelajaran yang dirasakan para mahasiswa, secara konstruk merupakan bagian dari kualitas layanan dan dapat juga keduanya saling tumpang tindih. (c) Berbeda dengan konstruk pembelajaran, beberapa konstruk kualitas layanan dideskripsikan sebagai *human relationships* yang juga konstruk kualitas pembelajaran. (d) Persepsi tentang kualitas layanan akademik dan kualitas pembelajaran memiliki kesamaan antar berbagai karakteristik mahasiswa dari berbagai latar belakang demografi. (e) Layanan bisnis dan sub skala pembelajaran memiliki kesamaan dari faktor-faktor yang teridentifikasi dimana pengembangan relasi bisnis/marketing yang digunakan

memperhatikan perspektif mahasiswa. (*Journal of the First-Year Experience and Students in Transition*, Volume 14, Number 2, pages 7 – 30. Fall 2002).

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ehsan Malik, dkk dari University of The Punjab, Pakistan dengan judul " *The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab*" memberikan hasil atau kesimpulan bahwa; kualitas layanan di Perguruan Tinggi yang paling besar dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa dalam berbagai dimensi.

Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan betapa pentingnya sebuah layanan akademik di Perguruan Tinggi. Ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Perguruan Tinggi akan mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan pendidikan dan pembelajaran serta mempengaruhi kualitas lembaga secara keseluruhan. Oleh karena itu sudah semestinya layanan akademik dilakukan secara baik, memenuhi semua harapan mahasiswa dan mengutamakan aspek kualitas.

Fakta sementara yang ditemukan di lokasi penelitian pada saat *assessment* awal, khususnya di IAIN Surakarta, kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang dilakukan secara langsung oleh staff akademik masih belum menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Surakarta pada awal tahun 2014. Selain itu, di IAIN Surakarta sering dilakukan audiensi antara mahasiswa dengan pengelola akademik di tingkat fakultas. Hal-hal yang sering muncul menjadi keluhan mahasiswa adalah masalah layanan akademik yang kurang ramah, kurang cepat, dan kadangkala kurang akurat. Akibatnya banyak mahasiswa yang kurang puas merasa mendapatkan layanan yang baik. Audiensi ini biasanya dilakukan setiap semester, dan kadangkala setahun sekali sebagai bagian dari proses monitoring dan evaluasi kinerja akademik yang dilakukan fakultas.

Menurut pimpinan fakultas, kurangnya optimal layanan akademik tersebut tidak terlepas dari beban kerja staff yang terlalu berat, khususnya di

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), rasio jumlah mahasiswa dengan jumlah staff akademik mencapai 1:400. Sebenarnya beban tersebut akan terasa lebih ringan apabila dukungan sistem sudah berjalan secara optimal. Namun demikian akan menjadi sangat berat apabila banyak layanan yang masih dilakukan secara manual. Untuk itulah salah satu terobosan yang dilakukan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) untuk mengurangi beban kerja staff akademik adalah dengan memberikan anjungan layanan mandiri untuk urusan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa.

Fakta lain adalah adanya data akademik yang tidak sinkron antara data yang dimiliki institut atau dalam hal ini bagian akademik di tingkat rektorat dengan data di bagian akademik fakultas. Di samping itu proses untuk mendapatkan data masih sering kesulitan. Padahal jika semua data tersebut terinput ke dalam sistem informasi berbasis komputer online akan sangat membantu. Kesulitan-kesulitan terkait akses data yang akurat tersebut ditemukan ketika dilakukan penyusunan borang akreditasi program studi, terjadi selisih data mahasiswa yang masuk, aktif, cuti, keluar pada tahun tertentu. Akibatnya data menjadi kurang akurat dan menyulitkan proses pengisian borang akreditasi.

Berangkat dari fakta tersebut, nampaklah pentingnya layanan akademik yang handal, cepat, akurat, dan responsif. Dengan sistem akademik berbasis TIK memungkinkan terjadinya sistem layanan yang akurat, cepat, bersifat massal, dan mudah dilakukan dari mana saja dan di mana saja selama ada jaringan internet. Di sinilah urgensi dari pengembangan layanan akademik berbasis TIK.

Di samping untuk meningkatkan kinerja akademik, tidak sedikit lembaga pendidikan yang menggunakan TIK sebagai *brand emagenya* dan semua aktivitas akademik memanfaatkan TIK secara maksimal. Ada banyak contoh yang dapat dikemukakan untuk perguruan tinggi yang sudah menerapkan TIK secara optimal. Misalnya Universitas Bina Nusantara (UBINUS), Universitas Indonesia (UI), Universitas Gajah Mada (UGM), Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), dan perguruan tinggi terkemuka

lainnya di Indonesia. Terbukti dengan penerapan TIK tersebut dapat menaikkan *emage* lembaga di masyarakat. Bahkan peringkat webometrik dari *website* perguruan tinggi juga menjadi indikator dari *emage* lembaga yang telah mampu dibangun secara baik.

Menurut Indrajit dan Djokopranoto (2006), keterlibatan TIK dalam dunia pendidikan sudah tidak dianggap sebuah pilihan, tetapi telah menjelma menjadi kebutuhan mutlak yang harus dimiliki dan dimanfaatkan oleh Perguruan Tinggi jika ingin meningkatkan kualitas pendidikannya. Penggunaan TIK juga sangat bermanfaat bagi proses pembelajaran di Perguruan Tinggi. Hal ini merupakan salah satu bentuk kepekaan lembaga dalam mencapai kesuksesan. Terkait dengan kepekaan ini, Etin Indrayani (2011: 53) mengutip beberapa pendapat, di antaranya adalah Webb dan Pettigrew (Hoyt, 2007: 1) yang menyatakan bahwa kepekaan lembaga (*organizational responsiveness*) merupakan isu utama yang menentukan kesuksesan dalam berusaha. Selain itu, Kuratko et. al (2001: 44) dan Liao et. Al. (2003) juga menyatakan bahwa kemampuan lembaga dalam menjawab perubahan lingkungan dunia luarnya merupakan faktor utama yang menentukan kinerja lembaga.

Pemanfatan TIK pada Perguruan Tinggi telah memberikan kesempatan dan potensi untuk melakukan restrukturisasi sistem pembelajaran yang tidak hanya terbatas oleh ruang kelas persegi empat. Untuk menggabungkan antara teknologi dengan pendidikan, pertama kali kita harus melakukan pengembangan paradigma berfikir kita bahwa teknologi dapat dikembangkan dalam pendidikan dan menyatu dengan sistem pendidikan (Chen, et.al., 2006). Hal tersebut akan membawa peningkatan perubahan sistem pendidikan, dan penggunaan teknologi dalam pendidikan tersebut sering dipahami dengan penerapan perubahan baru dalam pendidikan menggunakan *e-learning* (*electronic learning*). Istilah lain yang berdekatan dan kadang dianggap sama, adalah *distance learning* (pembelajaran jarak jauh).

Penelitian yang dilakukan di Taiwan terhadap pemanfaatan ICT yang diberi tema "*Taiwan Schools Cyberfair*" menunjukkan bahwa dengan

pemanfaatan ICT telah mampu meningkatkan motivasi belajar para peserta didik. Di samping itu, para peserta didik juga dapat melakukan pengembangan dan eksplorasi terhadap topik yang dipelajari. Sementara itu model pembelajaran yang dikembangkan adalah *cooperative learning* dengan menerapkan *problem based learning*. (*Educational Technology and Society*, vol. 11 no. 3, Juli 2008: 52).

Konsep yang ideal tersebut ternyata dalam kenyataannya di Perguruan Tinggi Agama Islam masih belum banyak dimanfaatkan secara optimal. Pengembangan pembelajaran berbasis TIK dengan bentuk *e-learning* ataupun *distance learning* masih belum banyak atau bahkan mungkin belum ada yang menerapkan sesuai konsep aslinya. Sebagai bukti, misalnya dalam *website* PTAIN biasanya ada menu *e-learning*, tetapi ketika dicoba diklik untuk dibuka, isinya hanya bahan-bahan ajar yang belum terintegrasi dan terprogram secara lengkap dalam bentuk *e-learning* yang sesungguhnya. Yang ada lebih pada penyiapan bahan-bahan secara digital, tetapi proses pembelajaran belum difasilitasi dengan program tersebut. Hal tersebut sebenarnya merupakan bukti adanya potensi pada PTAI untuk mengembangkan konsep *e-learning* atau *distance learning* secara lebih optimal. Tentu saja tanpa harus meninggalkan kaidah-kaidah atau ketentuan-ketentuan tentang penyelenggaraan perguruan tinggi yang ditetapkan dari Direktorat Pendidikan Tinggi Islam (Diktis) dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) sebagai rujukan utamanya.

Sebenarnya pengembangan TIK di Perguruan Tinggi telah ditekankan oleh UNESCO dalam kaitannya dengan upaya menciptakan masyarakat berbasis pengetahuan. Sebagaimana dituangkan dalam misi UNESCO, upaya menciptakan masyarakat berbasis pengetahuan mempersyaratkan penerapan TIK sesuai dengan konteksnya. Spektrum dan domain dunia pendidikan, terutama di tingkat perguruan tinggi, dalam konteks strategi pengembangan TIK di dunia pendidikan mencakup empat peran; yaitu meningkatkan *e-literacy* masyarakat, mengurangi dampak *digital gap*, melahirkan daya saing nasional, dan menjadi *center of excellence*.

Apabila kembali kepada prinsip dasar dari penyelenggaraan Perguruan Tinggi, terdapat 3 (tiga) proses inti pendidikan atau *core processes* yang terjadi di perguruan tinggi, yaitu: pengajaran (*teaching*), penelitian (*research*), dan pelayanan (*services*). Dilihat dari ilmu manajemen, ketiga proses ini merupakan produk dan jasa atau *core products and services* yang ditawarkan institusi kepada para pelanggannya. Agar perguruan tinggi dapat secara efektif menyelenggarakan ketiga proses tersebut, maka perlu ditunjang sejumlah aktivitas pendukung terkait dengan hal-hal seperti; administrasi akademis, keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia, infrastruktur kampus, dan sebagainya.

Dalam konteks layanan akademik, pemanfaatan TIK dapat memberikan efisiensi dan efektifitas yang sangat besar. Di antaranya adalah penghematan dari segi penggunaan kertas, pengurangan kebutuhan SDM staff, dan percepatan layanan sehingga tidak membutuhkan banyak waktu. Dengan penggunaan layanan akademik berbasis online, memungkinkan untuk mengurangi bahkan meninggalkan segala jenis penggunaan kertas (*paperless*). Semua jenis form dan aplikasi akademik dilakukan secara *online* dan digital. Dengan demikian proses layanan juga dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja selama terdapat akses internet. Otomatisasi program telah memungkinkan layanan dilakukan secara mandiri oleh masing-masing *stakeholder*. Setidaknya terdapat 8 (delapan) *stakeholder* yang memiliki keterkaitan erat dengan proses inti maupun aktivitas penunjang dari sebuah perguruan tinggi. Adapun *stakeholder* yang dimaksud adalah; mahasiswa, alumni, dosen, industri, komunitas, yayasan, karyawan, pemerintah, dan institusi pendidikan lain. Dari kedelapan *stakeholder* tersebut, yang paling merasakan manfaat sistem layanan akademik secara langsung adalah mahasiswa, karyawan, dan dosen.

Upaya efisiensi dengan TIK mestinya dapat dilakukan secara optimal, yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan *soft document*. Dengan layanan internet, maka sebuah lembaga pendidikan tidak harus memiliki komputer dengan spesifikasi super besar dan cepat untuk menyimpan semua data atau

dokumennya. Dengan sistem *website*, memungkinkan sebuah lembaga yang hanya memiliki komputer dengan spesifikasi sederhana selama dapat digunakan untuk akses internet, dapat menyimpan dokumen yang sangat besar dan relatif aman.

IAIN Surakarta saat ini telah memiliki jumlah mahasiswa yang cukup banyak. Jika dilihat dari perbandingan jumlah mahasiswa dengan jumlah staff akademik yang ada maka tidak ideal, sehingga pilihan menggunakan layanan akademik berbasis TIK sangat tepat dan mendesak untuk diterapkan secara optimal. Apalagi IAIN Surakarta semenjak alih status dari STAIN menjadi IAIN cukup pesat perkembangan jumlah mahaiswanya. Berdasarkan borang akreditasi IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga tahun 2008 dan 2014 diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.1.

Perbandingan mahasiswa dan staff akademik

Tahun	IAIN Surakarta		STAIN Salatiga	
	Staff	Mhs Baru	Staff	Mhs Baru
2012	65	1391	43	1043
2014	79	1783	47	1096
Peningkatan	18%	22%	6%	5%

Dari total staff pada masing-masing PT tersebut masih didistribusikan pada berbagai bagian. Dan untuk bagian akademik di IAIN Surakarta sekitar 25 orang, sementara di STAIN Salatiga sekitar 15 orang. Dengan demikian perbandingan antara staff dengan mahasiswa baru adalah 1:71 untuk IAIN Surakarta dan 1:73 untuk STAIN Salatiga. Sementara data tersebut hanya untuk mahasiswa baru saja. Jika asumsi peningkatan jumlah mahasiswa di IAIN Surakarta sekitar 20% per tahun, maka kebutuhan staff akan sangat banyak. Oleh karena itu penerapan TIK dalam layanan akademik menjadi sangat urgen dan strategis untuk dikembangkan.

Sayangnya, penerapan TIK di PTAI secara umum masih cenderung setengah-setengah. Hal ini dibuktikan dengan adanya penggunaan TIK dalam

proses layanan akademik, tetapi masih menggunakan *paper based document* juga sebagai persyaratan-persyaratan administrasi akademik. Akibatnya justru mahasiswa melakukan proses akademik dua kali, yaitu pertama melalui sistem, dan kedua menggunakan dokumen *print out* dari sistem tersebut. Hal ini juga masih terjadi di IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga. Misalnya dalam prosedur pengisian KRS yang masih menggunakan dua jalur, yaitu *online* dan *printout*. Di IAIN Surakarta hal ini dituangkan dalam Pedoman Prosedur Pengisian KRS, dan di STAIN Salatiga dituangkan dalam Prosedur Registrasi. Dengan demikian *efisiensi* belum dapat didapatkan meskipun sudah menerapkan TIK dalam layanan akademik.

Kebijakan di lingkungan Direktorat Perguruan Tinggi Islam pada saat ini telah mengharuskan setiap perguruan tinggi agama untuk menggunakan fasilitas internet dalam melakukan Evaluasi Program Studi (EVAPRODI) atau yang disebut dengan Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED). Program ini dimaksudkan untuk mendorong percepatan PTAI untuk meningkatkan mutu khususnya membantu peningkatan akreditasi. Dengan komputerisasi yang dilakukan dalam pengelolaan database akademik, seharusnya akan sangat membantu dalam mendapatkan data secara mudah, akurat, dan membantu dalam proses akreditasi. Kebijakan peningkatan mutu PT sebagaimana disebutkan dalam pasal 52 ayat 2 Undang-Undang RI No. 12 Tahun 2012 terdiri atas dua sistem, yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang dikembangkan oleh Perguruan Tinggi, dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) melalui akreditasi. Di samping itu, pada pasal 52 ayat 4 juga dijelaskan bahwa penjaminan mutu perguruan tinggi didasarkan pada Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDPT). Dengan demikian, PDPT memiliki fungsi yang strategis dalam meningkatkan mutu PT.

Berdasarkan fakta yang ada, akreditasi program studi di lingkungan PTAIN masih belum memuaskan. Sebagai contoh, data yang diambil dari BAN PT pada awal tahun 2014 menunjukkan bahwa, untuk program studi di lingkungan PTAIN, dari 107 data yang ditemukan melalui program *searching* pada BAN PT diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Akreditasi Program Studi pada PTAIN Tahun 2014

NO	STATUS AKREDITASI	JUMLAH PRODI
1	Terakreditasi A	3
2	Terakreditasi B	83
3	Terakreditasi C	21
	Total Program Studi	107
	Yang sudah kadaluwarsa	52

Data tersebut menunjukkan bahwa mutu lembaga PTAI secara umum masih perlu ditingkatkan. Akreditasi adalah salah satu bukti standarisasi mutu yang dilakukan oleh pihak eksternal yang di antaranya adalah mengukur kinerja layanan akademik. Masih banyaknya program studi yang berakreditasi C menunjukkan bahwa lembaga tersebut masih sangat perlu ditingkatkan mutunya. Apalagi jika melihat prosentase program studi yang mendapatkan akreditasi A hanya tiga dari 107 program studi atau sekitar 3% saja. Sementara jika dilihat dari status akreditasi program studi yang sudah kadaluwarsa atau sudah berakhir masa berlaku akreditasinya sangat besar yaitu 52 prodi atau 49%. Hal ini juga menunjukkan bahwa pengelola PTAIN masih banyak yang belum melakukan re-akreditasi tepat waktu. Oleh karena itu dibutuhkan komitmen yang kuat dari pimpinan PTAIN untuk melakukan berbagai upaya guna menaikkan mutu lembaga. Di antara program studi yang ada di IAIN Surakarta pada tahun 2008 masih ada tiga yang mendapat nilai akreditasi C, namun kemudian tahun 2014 semuanya mendapat nilai B, dan belum ada yang bernilai A.

Dengan gambaran awal tersebut, dapat dikatakan bahwa sistem informasi akademik sebagai bagian dari program layanan akademik telah diterapkan di IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga namun belum optimal. Hal ini dapat dilihat baik dari jenis layanan yang diberikan dibandingkan dengan

kemampuan *software* yang dikembangkan, maupun dampak dari implementasi TIK dalam layanan akademik tersebut dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pendidikan. Dengan melihat pada realitas tersebut, maka perlu dikaji secara lebih mendalam tentang manajemen mutu layanan akademik tersebut dilihat dari sistem pengelolaannya, mulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, penerapan, dan sistem pengendalian dari layanan akademik berbasis TIK tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Kebijakan pimpinan PT dalam penerapan manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK seringkali kurang tegas dan konsisten, sehingga dalam proses yang sudah cukup lama, penggunaan SIAKAD masih juga belum terimplementasi secara optimal.
2. Proses manajemen mutu di IAIN Surakarta masih belum nampak optimal dilihat dari kesiapan kelembagaan dan kelengkapan instrumen yang ada sampai saat ini, sehingga proses pengendalian mutu kemungkinan juga tidak dapat berjalan secara optimal.
3. Adanya perubahan ortaker di IAIN Surakarta yang terjadi dalam waktu yang tidak terlalu lama, mengakibatkan proses penataan struktur kelembagaan mengalami beberapa kali perubahan.
4. Implementasi mutu layanan akademik dengan SIAKAD masih banyak menemui kendala di tingkat pengguna, bahkan juga di tingkat pengelolanya.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan atas beberapa permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan pada masalah bagaimana optimalisasi manajemen mutu layanan akademik dengan menerapkan SIAKAD di IAIN Surakarta dilihat dari aspek kebijakan, perencanaan, pengorganisasian, penerapan, dan pengendalian mutu.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses kebijakan manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK di PTAIN?
2. Bagaimana proses perencanaan mutu layanan akademik berbasis TIK pada PTAIN?
3. Bagaimana proses pengorganisasian mutu layanan akademik berbasis TIK pada PTAIN yang efektif?
4. Bagaimana proses implementasi mutu layanan akademik berbasis TIK pada PTAIN yang efektif?
5. Bagaimana proses pengendalian mutu layanan akademik berbasis TIK pada PTAIN?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis proses kebijakan PTAIN terkait penerapan manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis proses perencanaan manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK pada PTAIN.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis proses pengorganisasian mutu layanan akademik berbasis TIK pada PTAIN yang efektif.
4. Menganalisis dan mengembangkan proses implementasi mutu layanan akademik berbasis TIK pada PTAIN yang efektif.
5. Menganalisis dan mengembangkan proses pengendalian mutu layanan akademik berbasis TIK pada PTAIN.

F. Manfaat/Signifikansi Penelitian

Manfaat/signifikansi dari penelitian ini di antaranya adalah:

1. Dalam konteks teoritis, penelitian ini memberikan manfaat antara lain:

- a. Sebagai masukan terhadap pengembangan teori terkait dengan manajemen mutu pendidikan dan penyelenggaraan Perguruan Tinggi yang berbasis pada TIK.
 - b. Sebagai tambahan referensi untuk kajian-kajian terkait dengan implementasi manajemen mutu layanan akademik di Perguruan Tinggi secara umum, dan khususnya implementasi TIK dalam layanan akademik.
 - c. Sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya agar lebih mendalam dan spesifik pada aspek-aspek terkait dengan mutu layanan akademik berbasis TIK.
2. Dalam konteks praktis, penelitian ini memiliki manfaat antara lain:
- a. Penelitian ini akan memberikan gambaran tentang kesiapan IAIN Surakarta dalam mengimplementasikan mutu layanan akademik berbasis TIK dilihat dari berbagai aspek yang secara langsung terkait.
 - b. Dari segi kebijakan, dapat memberikan gambaran secara lebih detail tentang persoalan-persoalan yang menjadi kekuatan dan kelemahan IAIN dalam rangka lebih mengefektifkan implementasi mutu layanan akademik berbasis TIK. Dengan demikian data tersebut dapat dijadikan landasan objektif dalam mengambil kebijakan terkait dengan pengembangan TIK di IAIN Surakarta secara menyeluruh.
 - c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu pertimbangan dalam pengembangan Perguruan Tinggi yang berbasis TIK. Perkembangan kebijakan dari pemerintah khususnya di bidang pendidikan, telah memberikan penekanan yang kuat terhadap pemanfaatan TIK dalam pengembangan perguruan tinggi. Berbagai program yang diluncurkan Dirjend Pendidikan Islam, baik yang berada pada Direktorat Pendidikan Tinggi Islam, maupun direktorat lainnya, telah menggunakan prosedur digital dan online. Untuk itu perguruan tinggi juga harus mengembangkan TIK di kampus agar aksesibilitas para civitas akademika terhadap informasi dan peluang-peluang pengembangan dapat dengan mudah didapatkan.

- d. Dapat dijadikan informasi bagi para pelaksana layanan akademik berbasis TIK agar layanan akademik dan penyelenggaraan pendidikan dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien dengan tetap memberikan layanan yang terbaik dan berorientasi pada mutu.